

PRODUCTION ET SOURCE

Remerciements

Ce document est le fruit d'un travail d'équipe. Nous remercions tous les collaborateurs qui ont participé à sa réalisation, et plus spécialement la Division des communications et des relations avec les médias - Centre de sécurité civile de Montréal pour sa générosité et son expertise relative à la rédaction des textes.

Coordination :

Division des communications et relations avec les médias du Service de la vie communautaire, de la culture et des communications de la Ville de Laval.

Rédaction :

Département de sécurité incendie, Division urgence sociale et Division des communications et des relations avec les médias de la Ville de Laval.

Révision linguistique :

Marie-Hélène Mello et Patricia Pelletier

Conception graphique et infographie :

2NSB Design graphique et la Division des communications et des relations avec les médias de la Ville de Laval.

Photographies : Martin Alarie

Imprimeur : Lthosol Inc.



ISBN :

978-2-923478-64-7 (version française imprimée)

978-2-923478-65-4 (version française en ligne)

N.B. L'information diffusée dans ce document était à jour lors de son impression (décembre 2011). Toutefois, veuillez prendre note que certains changements pourraient survenir avant une prochaine réédition de ce document.

An English version is also available on request.

TABLE DES MATIÈRES

UN MOT DE RÉCONFORT...	4
-------------------------------	----------

VOUS ÊTES ASSURÉ

Actions à poser immédiatement après l'incendie	5
Informations à conserver	6
Actions à poser dans les 24 heures qui suivent l'incendie	7
Actions à poser les jours qui suivent l'incendie	8
Informations et conseils importants	9
Actions à entreprendre par le propriétaire à la suite de l'intervention	12

VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ

Actions à poser immédiatement après l'incendie	13
Actions à poser dans les 24 heures qui suivent l'incendie	14
Actions à poser les jours qui suivent l'incendie	16
Informations et conseils importants	17
Actions à entreprendre par le propriétaire à la suite de l'intervention	19

AVIS DE RÉINTÉGRATION	20
------------------------------	-----------

RESSOURCES DISPONIBLES

Réactions normales lors d'un incendie	21
Liste téléphonique utile en cas de sinistre	23
Comment faire une demande de rapport d'intervention?	26
Aide-mémoire après un sinistre	27
Autres numéros importants	28
Allez au-devant de l'imprévisible	29
Vous êtes de nouveau à la maison?	30

NOTES	31
--------------	-----------

UN MOT DE RÉCONFORT... DE VOTRE ADMINISTRATION MUNICIPALE ET DE VOTRE DÉPARTEMENT DE SÉCURITÉ INCENDIE

Il est difficile de trouver des paroles réconfortantes appropriées quand une personne vit un tel événement... Toutefois, sachez que vous n'êtes pas seul et que plusieurs organismes et services seront à vos côtés pour vous accompagner afin que votre vie reprenne son cours normal le plus rapidement possible.

Le Département de sécurité incendie de Laval met à votre disposition cet outil qui, nous l'espérons, saura bien vous renseigner quant aux étapes à franchir après un incendie.

Notre priorité étant votre sécurité, n'hésitez pas à communiquer avec nous pour davantage d'information.

Internet : www.ville.laval.qc.ca
(onglet « Sécurité publique »)



Vous êtes assuré

Vous êtes assuré



ACTIONS À POSER IMMÉDIATEMENT APRÈS L'INCENDIE

Propriétaire

- Téléphoner à votre assureur ;
- Joindre un expert en sinistre (voir la page 10, point 9) ;
- Mettre à l'abri tous vos biens en obtenant préalablement l'accord d'un représentant du Département de sécurité incendie de Laval ;
- Trouver un endroit où loger ;
- Communiquer avec vos proches et amis ;
- Laisser vos coordonnées à un représentant du Département de sécurité incendie de Laval ou à la Croix-Rouge canadienne.

Locataire

- Téléphoner à votre assureur ;
- Mettre à l'abri tous vos biens en obtenant préalablement l'accord d'un représentant du Département de sécurité incendie de Laval ;
- Trouver un endroit où loger ;
- Communiquer avec vos proches et amis ;
- Informer le propriétaire ou son représentant qu'un incendie est survenu et fournir les coordonnées de l'endroit où vous serez temporairement hébergé.

Vous devez informer, dans les plus brefs délais, votre compagnie d'assurance. Celle-ci dépêchera quelqu'un sur place pour constater les dégâts, entamer les procédures et vous apporter le soutien nécessaire. N'oubliez pas que plusieurs compagnies d'assurance possèdent un numéro de téléphone d'urgence en service 24 heures par jour.

Choses à ne pas oublier lors de l'évacuation ou avant d'être relogé

- Pièces d'identité ;
- Cartes de crédit ;
- Médicaments ;
- Lunettes ;
- Prothèses dentaires ;
- Documents d'assurance.

INFORMATIONS À CONSERVER

Compagnie d'assurance

Nom du représentant : _____

Téléphone : _____

Adresse : _____

Numéro de la police d'assurance : _____

Bureau d'assurance du Canada

Nom du représentant : _____

Téléphone : 514 288-4321

Adresse : 800, Place-Victoria, bureau 2410

C.P. 336, succursale Tour de la Bourse

Montréal (Québec) H4Z 0A2

Numéro de dossier : _____

Site officiel : www.infoassurance.ca

Des sinistres bien réglés

www.infoassurance.ca/fr/sinistres/soucis.aspx

Expert en sinistre

Nom du représentant : _____

Téléphone : _____

Adresse : _____

Numéro de dossier : _____



ACTIONS À POSER DANS LES 24 HEURES QUI SUIVENT L'INCENDIE

Propriétaire

- Rendre votre immeuble sécuritaire ;
- Informer votre employeur ;
- Informer la direction de l'école fréquentée par vos enfants ;
- Informer votre banque ou votre caisse ;
- Demander le rapport d'intervention et prévoir 20 jours avant sa réception (voir les pages 25 et 26) ;
- Informer les compagnies de services (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Gaz Métro, etc.) ;
- Avertir Postes Canada pour qu'on retienne votre courrier (voir la page 9) ;
- Informer les services gouvernementaux (voir les pages 24, 26).

Dès que les pompiers ont quitté les lieux, vous redevenez responsable de votre bâtiment. Vous devez alors le protéger et vous assurer qu'il est sécuritaire. S'il s'agit de votre demeure détruite par le feu et devenue inhabitable, il serait préférable de déménager vos biens en bon état chez des amis, des voisins ou des membres de votre famille ou de les entreposer dans une entreprise spécialisée à cet effet. Vous devez également fermer l'entrée d'eau intérieure du bâtiment et aviser les travaux publics de votre municipalité (numéro de téléphone unique pour la Ville de Laval : 311 ou le 450 978-8000 de l'extérieur de Laval). Plusieurs contrats d'assurance couvrent les frais de subsistance et vont même jusqu'à avancer des fonds, informez-vous.

Locataire

- Informer votre employeur ;
- Informer la direction de l'école fréquentée par vos enfants ;
- Informer votre banque ou votre caisse ;
- Informer les compagnies de services (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Gaz Métro, etc.) ;
- Avertir Postes Canada pour qu'on retienne votre courrier (voir la page 9) ;
- Informer les services gouvernementaux (voir les pages 24, 26 et 28).

Plusieurs contrats d'assurance couvrent les frais de subsistance et vont même jusqu'à avancer des fonds, informez-vous.



ACTIONS À POSER DURANT LES JOURS QUI SUIVENT L'INCENDIE

Propriétaire

- Établir la liste des biens et des documents détruits;
- Communiquer avec les organismes de soutien (voir pages 23 et 24);
- Si possible, faire rétablir certains services et remettre en fonction certains systèmes et appareils (voir pages 12, 19 et 27);
- Communiquer avec les spécialistes en rénovation par l'entremise de votre compagnie d'assurance:
 - électricien;
 - plombier;
 - compagnie de nettoyage;
 - etc.
- Rassembler tous vos reçus à un endroit adéquat;
- Annuler ou reporter vos rendez-vous.

Locataire

- Établir la liste des biens et des documents détruits;
- Communiquer avec les organismes de soutien (voir les pages 23 et 24);
- Si possible, faire rétablir certains services (voir les pages 12, 19 et 27);
- Rassembler tous vos reçus à un endroit adéquat;
- Annuler ou reporter vos rendez-vous.

Au cours des jours qui suivent l'incendie, vous aurez beaucoup de choses à régler. La meilleure façon de procéder est de fournir une adresse et un numéro de téléphone temporaires où l'on pourra vous joindre facilement : celui d'un ami, d'un voisin, d'un membre de votre famille ou du lieu où vous êtes hébergé. Communiquez ces renseignements à toute personne-ressource (assureur, expert en sinistre, responsable désigné au Département de sécurité incendie de Laval, etc.).

INFORMATION ET CONSEILS IMPORTANTS



1. Papiers d'identité

S'ils sont endommagés ou détruits, vous devez les remplacer. Vous trouverez la liste des établissements à joindre à la page 26.



2. Courrier

À la suite d'un incendie, Postes Canada, par l'entremise de votre facteur, retiendra votre courrier pendant 24 heures après le sinistre. Il est toutefois de votre responsabilité d'avertir Postes Canada (bureau de poste local) de l'incident et de lui demander de retenir votre courrier pour une période déterminée. Ce service est tarifé; veuillez conserver vos reçus.



3. Entourage

Communiquer avec les gens de votre entourage (famille, amis, employeur ou associé) afin de les informer de votre situation. Ils peuvent vous aider à reprendre une vie normale.



4. Reçus

Plusieurs dépenses imprévues surviennent à la suite d'un incendie. Gardez tous vos reçus (essence, nourriture, hôtel, vêtements, etc.), car votre compagnie d'assurance pourrait vous rembourser, selon les modalités de votre contrat.



5. Liste de vos biens

Vous devez produire la liste de tous les biens que vous avez perdus. Cette liste doit être exhaustive quant à chacun de vos biens (marque, couleur, modèle, numéro de série, coût et date d'achat). Si vous avez conservé vos factures et que vous avez pu les récupérer, elles vous seront fort utiles. Pour accélérer votre remboursement, ne tardez pas à établir cette liste.

N'oubliez pas qu'il est préférable d'établir à l'avance la liste de vos biens, avec photos à l'appui, et de conserver ces documents à deux endroits différents (par exemple, dans votre coffret de sûreté ou chez un proche).



6. Médication

La plupart des pharmaciens peuvent renouveler vos prescriptions pour des médicaments essentiels à la suite d'un incendie.

INFORMATION ET CONSEILS IMPORTANTS



7. Rénovations

Votre agent d'assurance et l'expert en sinistre vous aideront à mieux vous préparer pour les travaux de rénovation. N'oubliez pas qu'il faut obtenir un permis avant d'entreprendre les travaux. Vous pouvez en faire la demande au Service de l'urbanisme de votre ville. Dans certains cas, l'entrepreneur en fera la demande. Assurez-vous toutefois qu'il réalise les travaux s'il s'y engage.



8. Représentants de compagnie*

Il est possible que des représentants de diverses compagnies de nettoyage et de rénovation vous offrent leurs services.

***Attention:** Ne signez rien avant d'avoir consulté votre agent d'assurance ou l'expert en sinistre. Quelques heures de repos et de réflexion sont généralement souhaitables.



9. Compagnie d'assurance et expert en sinistre

L'expert en sinistre est la personne qui, en matière d'assurance de dommages, enquête sur un sinistre, en estime les dommages et en négocie le règlement. Il existe trois types d'experts en sinistre :

- 1- l'expert en sinistre employé par une compagnie d'assurance ;
- 2- l'expert en sinistre indépendant mandaté, cas par cas, par une compagnie d'assurance ;
- 3- l'expert en sinistre public mandaté par le sinistré.

Habituellement, c'est votre assureur qui s'occupe de mandater un expert en sinistre.



10. Perte d'un être cher lors d'un incendie

Si vos proches et vous-même avez besoin de réconfort et de soutien à la suite de la perte d'un être cher, n'hésitez pas à communiquer avec un organisme spécialisé (voir les pages 23 et 24 pour plus d'information).

L'Urgence sociale effectuera la première intervention auprès des proches et fera la liaison avec les organismes pouvant assurer un suivi à plus long terme.

INFORMATION ET CONSEILS IMPORTANTS



11. Prestataire de la sécurité du revenu

Communiquez le plus rapidement possible avec votre centre local d'emploi (CLE) (voir la page 24) afin de signaler vos besoins. Votre dossier s'y trouve déjà et la loi prévoit certaines compensations. Voir les pages 24 et 26 pour plus d'information.



12. Vêtements, nourriture, logement et meubles

Vous pouvez obtenir des vêtements, de la nourriture et un logement temporaire par l'entremise des divers organismes de soutien (voir pages les 23 et 24). Naturellement, il serait souhaitable d'être hébergé chez l'un de vos proches.

N'oubliez pas que la nourriture qui se trouvait dans la maison lors de l'incendie n'est plus comestible. Votre compagnie d'assurance paiera pour la remplacer.



ACTIONS À ENTREPRENDRE PAR LE PROPRIÉTAIRE À LA SUITE DE L'INTERVENTION

Au moment d'une intervention, le Département de sécurité incendie de Laval doit absolument interrompre le fonctionnement de certains équipements. Après l'intervention et si votre domicile n'est pas une perte totale, il vous recommande les actions qui suivent :

- Électricité**
Faire vérifier et remettre en fonction par un maître-électricien.
- Gaz naturel**
Communiquer avec Gaz Métro pour la remise en service.
- Gaz propane**
Communiquer avec votre distributeur pour la remise en service.
- Chauffage**
Faire vérifier votre système de chauffage par un technicien qualifié avant de le remettre en service.
- Chauffage à combustion solide**
Faire vérifier votre appareil de chauffage à combustible solide par un professionnel avant de le remettre en service.
- Système d'alarme-incendie**
Faire vérifier votre système par un technicien qualifié et prendre des mesures de sécurité pour protéger les occupants (par exemple, patrouilles de surveillance).
- Avertisseur de fumée**
Remplacer les appareils pour offrir une meilleure sécurité aux occupants.
- Avertisseur de monoxyde de carbone (CO)**
Remplacer les appareils pour offrir une meilleure sécurité aux occupants.
- Eau**
Communiquer avec le Service des travaux publics de Laval pour la réouverture de l'eau.
- Gicleurs automatiques**
Communiquer avec un technicien qualifié pour la remise en service et, en attendant, prévoir des mesures de surveillance de l'immeuble.

L'intervention du Département de sécurité incendie de Laval est terminée. Il est maintenant temps d'assurer vous-même la sécurité du bâtiment et la protection des occupants. Assurez-vous d'avoir en main l'avis de réintégration qui vous sera remis par un employé du Département de sécurité incendie (voir l'exemple du formulaire à la page 20).

Vous n'êtes pas assuré

Vous n'êtes pas assuré



ACTIONS À POSER IMMÉDIATEMENT APRÈS L'INCENDIE

Propriétaire

- Téléphoner à l'Urgence sociale (voir la page 23) et s'adresser à un intervenant;
- Mettre à l'abri tous vos biens en obtenant préalablement l'accord d'un représentant du Département de sécurité incendie de Laval;
- Trouver un endroit où loger;
- Communiquer avec vos proches et amis;
- Laisser vos coordonnées à un représentant du Département de sécurité incendie de Laval ou à la Croix-Rouge canadienne.

Locataire

- Téléphoner à l'Urgence sociale (voir la page 23) et s'adresser à un intervenant;
- Mettre à l'abri tous vos biens en obtenant préalablement l'accord d'un représentant du Département de sécurité incendie de Laval;
- Trouver un endroit où loger;
- Communiquer avec vos proches et amis;
- Informer le propriétaire ou son représentant qu'un incendie est survenu et fournir les coordonnées de l'endroit où vous serez temporairement hébergé.

Choses à ne pas oublier lors de l'évacuation ou avant d'être relogé

- Pièces d'identité;
- Cartes de crédit;
- Médicaments;
- Lunettes;
- Prothèses dentaires.



ACTIONS À POSER DANS LES 24 HEURES QUI SUIVENT L'INCENDIE

Propriétaire

- Rendre votre immeuble sécuritaire;
- Informer votre employeur;
- Informer la direction de l'école fréquentée par vos enfants;
- Informer votre banque ou votre caisse;
- Demander le rapport d'intervention (voir les pages 25 et 26);
- Informer les compagnies de services (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Gaz Métro, etc.);
- Avertir Postes Canada pour qu'on retienne votre courrier (voir la page 9);
- Informer les services gouvernementaux (voir les pages 24, 26 et 28).

Dès que les pompiers ont quitté les lieux, vous redevenez responsable de votre bâtiment. Vous devez alors le protéger et vous assurer qu'il est sécuritaire. S'il s'agit de votre demeure détruite par le feu et devenue inhabitable, il serait préférable de déménager vos biens en bon état chez des amis, des voisins et des membres de votre famille ou de les entreposer dans une entreprise spécialisée à cet effet. Vous devez également fermer l'entrée d'eau intérieure du bâtiment et aviser les travaux publics (numéro de téléphone unique pour la Ville de Laval: 311 ou le 450 978-8000 de l'extérieur de Laval).

Vous pouvez vous présenter au centre local d'emploi (CLE) de votre secteur (voir la page 24) puisque certaines prestations spéciales pour des frais occasionnés à la suite d'un incendie peuvent être versées par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.



ACTIONS À POSER DANS LES 24 HEURES QUI SUIVENT L'INCENDIE

Locataire

- Informer votre employeur ;
- Informer la direction de l'école fréquentée par vos enfants ;
- Informer votre banque ou votre caisse ;
- Informer les compagnies de services (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Gaz Métro, etc.) ;
- Avertir Postes Canada pour qu'on retienne votre courrier (voir la page 9) ;
- Informer les services gouvernementaux (voir les pages 24, 26 et 28).

Vous pouvez vous présenter au centre local d'emploi (CLE) de votre secteur (voir la page 24) puisque certaines prestations spéciales pour des frais occasionnés à la suite d'un incendie peuvent être versées par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.





ACTIONS À POSER DURANT LES JOURS QUI SUIVENT L'INCENDIE

Propriétaire

- Établir la liste des biens et des documents détruits;
- Communiquer avec les organismes de soutien (voir les pages 23 et 24);
- Si possible, faire rétablir certains services et remettre en fonction divers systèmes et appareils (voir les pages 12, 19 et 27);
- Communiquer avec les spécialistes en rénovation:
 - électricien;
 - plombier;
 - compagnie de nettoyage;
 - etc.
- Rassembler tous vos reçus à un endroit adéquat;
- Annuler ou reporter vos rendez-vous.

Locataire

- Établir la liste des biens et des documents détruits;
- Communiquer avec les organismes de soutien (voir les pages 23 et 24);
- Si possible, faire rétablir certains services (voir les pages 12, 19 et 27);
- Rassembler tous vos reçus à un endroit adéquat.

Annuler ou reporter vos rendez-vous.

Au cours des jours qui suivent l'incendie, vous aurez beaucoup de choses à régler. La meilleure façon de procéder est de fournir une adresse et un numéro de téléphone temporaires où l'on pourra vous joindre facilement: celui d'un ami, d'un voisin, d'un membre de votre famille ou du lieu où vous êtes hébergé. Communiquez ces renseignements à toute personne-ressource (responsable désigné au Département de sécurité incendie de Laval, intervenant de l'Urgence sociale, etc.).

INFORMATIONS ET CONSEILS IMPORTANTS



1. Papiers d'identité

S'ils sont endommagés ou détruits, vous devez les remplacer. Vous trouverez la liste des établissements à joindre à la page 26.



2. Courrier

À la suite d'un incendie, Postes Canada, par l'entremise de votre facteur, retiendra votre courrier pendant 24 heures après le sinistre. Il est toutefois de votre responsabilité d'avertir Postes Canada (bureau de poste local) de l'incident et de lui demander de retenir votre courrier pour une période déterminée. Ce service est tarifé; veuillez conserver vos reçus.



3. Entourage

Communiquer avec les gens de votre entourage (famille, amis, employeur ou associé) afin de les informer de votre situation. Ils peuvent vous aider à reprendre une vie normale.



4. Médication

La plupart des pharmaciens peuvent renouveler vos prescriptions pour des médicaments essentiels à la suite d'un incendie.



5. Rénovations

N'oubliez pas qu'il faut obtenir un permis avant d'entreprendre les travaux. Vous pouvez en faire la demande au Service de l'urbanisme de votre ville. Dans certains cas, l'entrepreneur en fera la demande. Assurez-vous toutefois qu'il le fasse s'il s'y engage.



6. Représentants de compagnie*

Il est possible que des représentants de diverses compagnies de nettoyage et de rénovation vous offrent leurs services.

***Attention :** Soyez vigilant dans l'octroi de vos contrats. Quelques heures de repos et de réflexion sont généralement souhaitables.

INFORMATIONS ET CONSEILS IMPORTANTS



7. Perte d'un être cher lors d'un incendie

Si vos proches et vous-même avez besoin de réconfort et de soutien à la suite de la perte d'un être cher, n'hésitez pas à communiquer avec un organisme spécialisé (voir pages 23 et 24 pour plus d'informations).

L'Urgence sociale effectuera la première intervention auprès des proches et fera la liaison avec les organismes pouvant assurer un suivi à plus long terme.



8. Prestataire de la sécurité du revenu

Communiquez le plus rapidement possible avec votre centre local d'emploi (CLE) (voir page 24) afin de signaler vos besoins. Votre dossier s'y trouve déjà et la loi prévoit certaines compensations. Voir pages 24 et 26 pour plus d'information.



9. Vêtements, nourriture, logement et meubles

Vous pouvez obtenir des vêtements, de la nourriture et un logement temporaire par l'entremise des divers organismes de soutien (voir pages 23 et 24). Naturellement, il serait souhaitable d'être hébergé chez l'un de vos proches.

N'oubliez pas que la nourriture qui se trouvait dans la maison lors de l'incendie n'est plus comestible.



ACTIONS À ENTREPRENDRE PAR LE PROPRIÉTAIRE À LA SUITE DE L'INTERVENTION

Au moment d'une intervention, le Département de sécurité incendie de Laval doit absolument interrompre le fonctionnement de certains équipements. Après l'intervention et si votre domicile n'est pas une perte totale, il vous recommande les actions qui suivent :

- Électricité**
Faire vérifier et remettre en fonction par un maître-électricien.
- Gaz naturel**
Communiquer avec Gaz Métro pour la remise en service.
- Gaz propane**
Communiquer avec votre distributeur pour la remise en service.
- Chauffage**
Faire vérifier votre système de chauffage par un technicien qualifié avant de le remettre en service.
- Chauffage à combustion solide**
Faire vérifier votre appareil de chauffage à combustible solide par un professionnel avant de le remettre en service.
- Système d'alarme-incendie**
Faire vérifier votre système par un technicien qualifié et prendre des mesures de sécurité pour protéger les occupants (par exemple, patrouilles de surveillance).
- Avertisseur de fumée**
Remplacer les appareils pour offrir une meilleure sécurité aux occupants.
- Avertisseur de monoxyde de carbone (CO)**
Remplacer les appareils pour offrir une meilleure sécurité aux occupants.
- Eau**
Communiquer avec le Service des travaux publics de Laval pour la réouverture de l'eau.
- Gicleurs automatiques**
Communiquer avec un technicien qualifié pour la remise en service et, en attendant, prévoir des mesures de surveillance de l'immeuble.

L'intervention du Département de sécurité incendie de Laval est terminée. Il est maintenant temps d'assurer vous-mêmes la sécurité et la protection des occupants et du bâtiment. Assurez-vous d'avoir en main l'avis de réintégration qui vous sera remis par un employé du Département de sécurité incendie (voir l'exemple du formulaire à la page 20).

AVIS DE RÉINTÉGRATION



AVIS IMPORTANT

AVIS DE REINTEGRATION

Section 1 Adresse du bâtiment

N° d'étage	Rue, appartement

Section 2 Intervention

Date de l'appel (mois-année)	Heure d'appel	Heure de départ

Suite à une intervention à votre bâtiment, voici quelques dispositions que vous devrez prendre dans l'immédiat :

- 1) Contactez votre compagnie d'assurance. Si vous n'avez aucune police d'assurance et que vous êtes dans le besoin, communiquez avec la Division « Urgence sociale » au numéro (450) 462-4395, de 9 heures à 17 heures, ou le Centre d'appels d'urgence 311, en tout temps.
- 2) Vous serez probablement affecté par des ajustements publics. Lisez bien les modalités de vos contrats avant de vous engager.
- 3) Tenez-vous informés la Division prévention du Département de sécurité incendie de Laval, au (450) 462-4438, du numéro de téléphone ou l'un pour vous contacter en cas de besoin et de la mise en libération des systèmes d'alarme ou de gaziers.
- 4) Nevez-vous conseiller d'établir le plus rapidement possible, une liste de tous les objets endommagés ou perdus (ce rien pour avant qu'un représentant de votre compagnie d'assurance vous le permette). Faire l'inventaire complet incluant notamment : vêtements, bijoux, vêtements, lingerie, etc.
- 5) Si votre bâtiment présente un danger pour la sécurité du public, il est de votre responsabilité de le signaler, le fortifier, le sécuriser ou le démolir.

Nez pas d'interrompre les services suivants :

A) Électricité	<input type="checkbox"/>	Contactez un maître-électricien avant de remettre le courant.
B) Gaz naturel	<input type="checkbox"/>	Contactez un responsable du Gaz Métro avant de rétablir un appareil.
C) Gaz propane	<input type="checkbox"/>	Consultez avec votre distributeur de gaz propane avant de réutiliser un appareil.
D) Chauffage	<input type="checkbox"/>	Consultez avec un technicien qualifié avant de remettre votre appareil de chauffage en service. Toutefois, un chauffage d'appui doit être prévu afin de ne pas accroître les dommages.
E) Eau	<input type="checkbox"/>	Nez pas ouvrir l'eau : <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; margin-left: 10px;"> à l'entrée à large ou système de chauffage </div> <input style="margin-left: 10px;" type="checkbox"/>
F) Système d'alarme	<input type="checkbox"/>	Votre système d'alarme doit être vérifié immédiatement et, durant cette inspection, des mesures doivent être prises pour vous assurer que les occupants du bâtiment soient informés rapidement en cas d'urgence.
G) Système de gaziers	<input type="checkbox"/>	Votre système de gaziers doit être vérifié immédiatement.
H) Autres	<input type="checkbox"/>	Spécifiez : _____

L'intervention du Département de sécurité incendie de Laval étant terminée, il est maintenant de votre responsabilité d'assurer la sécurité et la protection des occupants et du bâtiment.

PROPRIÉTAIRE (ou son représentant)	Signature	Date
	_____	_____
DEPARTAMENT DE SECURITE INCENDIE DE LAVAL	Signature	Date
	_____	_____

EN 07 (2008-02)

PROPRIÉTAIRE

Ressources disponibles

Ressources disponibles

RÉACTIONS NORMALES LORS D'UN INCENDIE¹

Ces réactions varient en fonction de :

- La nature des dommages ;
- Le degré de menace à la vie, le nombre de décès ;
- La nécessité d'évacuation et de transfert ;
- Les variables médiatiques ;
- L'attribution de la cause, du niveau de responsabilité ;
- Les variables socioéconomiques et démographiques ;
- Les caractéristiques individuelles des sinistrés ;
- Les ressources disponibles, menacées ou disparues.

Caractéristiques des réactions à la suite d'un sinistre en fonction des groupes d'âge² :

- **L'enfant** : Éprouve la peur ;
- **L'adolescent** : Veut être traité comme un adulte ou retourner à son rôle d'enfant ;
- **Le jeune** : Veut comprendre le comment et le pourquoi ;
- **L'adulte** : Vit un conflit entre ses responsabilités et ses propres besoins ;
- **La personne âgée** : Est capable de déterminer ses besoins et les services correspondants.

Les réactions sont classées en quatre types soit :

Les réactions observées chez les sinistrés lors de l'incendie sont normales et diminuent en intensité au fil des jours. Si l'intensité persiste au-delà de deux semaines, le sinistré peut communiquer avec son CLSC ou la Division Urgence sociale.

Physiques

- Maux de tête ;
- Difficultés respiratoires ;
- Problèmes cardiovasculaires ;
- Bouffées de chaleur ;
- Étourdissements ;
- Nausées ;
- Évanouissements ;
- Fatigue intense ;
- Sudation ;
- Tremblements.

1- Inspiré de MALENFANT, Pierre-Paul, et al. (2008). *L'intervention sociosanitaire en contexte de sécurité civile* – Volet psychosocial, Module 4, Ministère de la Santé et des Services sociaux.

2- MALTAIS, D. et RHEAULT, M.-A. (2005). *Intervention sociale en cas de catastrophe*. Presses de l'Université du Québec.

RÉACTIONS NORMALES LORS D'UN INCENDIE

Émotionnelles

- Choc, stupeur, torpeur ;
- Angoisse profonde ;
- Sentiment d'impuissance, de fragilité, de vulnérabilité ;
- Colère ;
- Tension ;
- Impression que l'événement se reproduira ;
- Désolation, désespoir ;
- Émotivité ;
- Culpabilité et honte ;
- Irritabilité .

Cognitives

- Anxiété, peur ;
- Confusion ;
- Irritabilité ;
- Difficultés de concentration ;
- Rétrospective.

Comportementales

- Fuite ;
- Actions héroïques ;
- Fixation ;
- Agitation ;
- Mesures de protection des proches.

Réactions observées chez les enfants :

- Des difficultés de sommeil, des cauchemars ;
- Des régressions, par exemple : mouiller son lit, sucer son pouce, etc.

Pistes d'intervention auprès des enfants :

- Encourager les enfants dans l'expression de leur expérience ainsi que les sentiments vécus.
 - Utiliser les médiums du jeu et du dessin.
- Dire la vérité aux enfants.
 - Répondre à leurs questions sans aller de l'avant. Ils iront jouer et reviendront plus tard pour poser d'autres questions.
- Augmenter son sentiment de sécurité.
 - Les rassurer, leur dire qu'on les aime, que leurs réactions physiologiques et émotives sont des réactions normales à un événement anormal.
- Discuter avec les enfants des mesures de sécurité en cas d'incendie afin de leur donner du pouvoir sur la situation.
- Aviser l'école ou la garderie de l'incendie. Ces milieux sont des supports importants pour l'enfant.

LISTE TÉLÉPHONIQUE UTILE EN CAS DE SINISTRE

Vêtements, nourriture, logement, meubles et soutien moral

Division urgence sociale – 450 662-4595 ou le 9-1-1
en dehors des heures d'ouverture.

Lors des incendies avec évacuation, les intervenants de la Division Urgence sociale assistent le Département de sécurité incendie en offrant leur support aux sinistrés :

- 1- Intervention psychosociale ;
- 2- Hébergement de dépannage (motel, chambre et pension ou logement d'urgence) ;
- 3- Bons de subsistance (nourriture, produits d'hygiène, couches, vêtements, médicaments) ;
- 4- Accompagnement auprès des assurances, de la Sécurité du revenu, de l'Office municipal d'habitation de Laval (OMHL) ou de différents organismes de dépannage.

Société canadienne de la Croix-Rouge – 450 662-4595



Depuis le 5 août 2007, les bénévoles de la Société canadienne de la Croix-Rouge (SCCR) accompagnent la Division Urgence sociale lors des incendies et collaborent à l'intervention auprès des sinistrés.

La SCCR assume les 72 premières heures de subsistance : hébergement, repas et vêtements et la Division Urgence sociale prend ensuite le relais. Cette entente vise à créer un espace de travail commun pour les deux organismes en vue d'une éventuelle intervention majeure. La Division demeure maître d'œuvre lors des interventions.

Office municipal d'habitation de Laval (OMHL)

Si votre logement est inhabitable et que votre situation correspond aux critères de l'OMHL, vous aurez priorité pour l'obtention d'un logement à loyer modique. Pour une demande ou de l'information, communiquez avec le Service de référence au 450 688-0184.

Centre de référence du Grand Montréal – 514 527-1375

Cette agence autonome et bilingue donne des renseignements sur les ressources communautaires et oriente vers l'agence appropriée toute personne qui cherche une réponse à ses besoins.

LISTE TÉLÉPHONIQUE UTILE EN CAS DE SINISTRE

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale/centres locaux d'emploi – 1888 643-4721

En cas d'incendie, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, par l'entremise de ses centres locaux d'emploi, apporte une aide financière de dernier recours aux gens les plus démunis.

Centres locaux d'emploi (CLE) à Laval

CLE Laval-des-Rapides

3, Place Laval, bureau 430, Laval (Québec) H7N 1A2

Téléphone: 450 972-3050

CLE de Chomedey-Sainte-Dorothée

1438, boulevard Daniel-Johnson, Laval (Québec) H7V 4B5

Téléphone: 450 680-6400

Centre de traitement des contraintes sévères à l'emploi de Laval

1085, boulevard des Laurentides, Laval (Québec) H7G 2W2

Téléphone: 450 972-3082

Seuls les prestataires de la Sécurité du revenu sont admissibles à de l'assistance de dernier recours.

Info-Santé – 811

Pour toute question ou inquiétude liée à votre état de santé, pour avoir une opinion professionnelle et pour savoir où aller ou qui consulter, appelez Info-Santé. Une infirmière répond 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Compagnies de services

- **Bell**: 514 310-7070
- **Gaz Métro**: 1 800 875-9354 (composez le 9-1-1 en cas d'odeur ou d'urgence.)
- **Hydro-Québec**: 1 800 790-2424 (urgence)
- **Vidéotron**: 1 888 433-6876 (service à la clientèle résidentielle)

Compagnies de cartes de crédit

- **Visa Desjardins**: 514 397-4415
- **Visa TD**: 1 800 983-8472 (carte perdue)
- **Visa CIBC**: 514 861-4653
- **Visa RBC**: 1 800 769-2512
- **Mastercard Banque de Montréal**: 514 877-0330 (carte perdue)
- **Mastercard Banque Nationale**: 1 888 622-2783
- **American Express Canada**: 1 800 869-3016 (carte perdue)

LISTE TÉLÉPHONIQUE UTILE EN CAS DE SINISTRE

Services municipaux

- Ville de Laval
 - Numéro de téléphone unique : 311
ou le 450 978-8000 de l'extérieur de Laval
 - Service des travaux publics : 311
 - Service de l'urbanisme : 311
 - Urgence sociale : 450 662-4595
ou 9-1-1 en dehors des heures d'ouverture
- Service de protection des citoyens de Laval
 - Statistiques/rapport d'intervention

Pour une demande d'accès à l'information, vous pouvez obtenir un rapport d'intervention :

 - en vous présentant au Quartier général de la police de Laval (2911, boulevard Chomedey, Laval [Québec] H7P 0B8);
 - en écrivant au Service de protection des citoyens de Laval à l'adresse suivante : 2911, boulevard Chomedey, C.P. 422, Succ. St-Martin, Laval (Québec) H7V 3Z4, à l'attention du responsable de l'accès à l'information;
 - par télécopieur au 450 662-7282.



COMMENT FAIRE POUR OBTENIR UNE COPIE DU RAPPORT D'INTERVENTION?

Votre demande doit contenir l'ensemble des informations suivantes :

- adresse de l'intervention;
- date;
- heure;
- nom du propriétaire ou de son représentant.

Département de police de Laval - 450 662-4242

Il est à noter que des frais de 14 \$ sont exigés. Prévoir 20 jours pour la réception du rapport.

* N'oubliez pas de joindre une adresse de correspondance à votre demande.

Services publics (identité, revenu, immigration)

- Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)**
Téléphone: 514 873-7620
Site Web : www.saaq.gouv.qc.ca/
- Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)**
Téléphone: 514 864-3411
Site Web : www.ramq.gouv.qc.ca/
- Passeport Canada**
Téléphone: 1 800 567-6868
Site Web : www.pptc.gc.ca/
- Ressources humaines et Développement social Canada**
(assurance-emploi) Téléphone: 1 800 808-6352
Trouvez le centre le plus près de chez vous:
Site Web : www.servicecanada.gc.ca/
- Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada**
Montréal (SI, SPR, SAI, CDR) Téléphone: 514 283-7733
Site Web : www.irb-cisr.gc.ca/
- Immigration et communautés culturelles Québec**
Téléphone: 514 864-9191
Site Web : www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/index.asp
- Revenu Québec**
Téléphone: 514 864-6299
Site Web : www.revenu.gouv.qc.ca/fr/ministere/index.asp
- Agence du revenu du Canada**
Téléphone: 1 800 267-6999
Site Web : www.cra-arc.gc.ca/
- Centres locaux d'emploi (assistance-emploi)**
Téléphone: 1 888 643-4721
Site Web : <http://emploi.quebec.net/nous-joindre/pour-nous-joindre.asp>

AIDE-MÉMOIRE APRÈS UN SINISTRE

Nettoyage et rénovations

Électricien

Nom : _____

Téléphone : _____

Peintre

Nom : _____

Téléphone : _____

Plâtrier

Nom : _____

Téléphone : _____

Plombier

Nom : _____

Téléphone : _____

Compagnie de nettoyage

Nom : _____

Téléphone : _____

Animaux – services de gestion animalière

Ville de Laval

Site Web : www.ville.laval.qc.ca

Le Berger blanc

Téléphone : 450 629-0075

Médical

Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM)

Hôtel-Dieu, Unité des grands brûlés :

514 890-8000, poste 14551 (infirmière-chef)

Responsable : _____

Téléphone : _____

AIDE-MÉMOIRE APRÈS UN SINISTRE

- Hôpital Cité de la Santé de Laval**
1755, boulevard René-Laennec, Laval (Québec) H7M 3L9

Responsable: _____

Téléphone: 450 668-1010

- CLSC**

Responsable: _____

Téléphone: _____

CLSC de Sainte-Rose

280, boulevard Roi-du-Nord, Laval (Québec) H7L 4L2

Téléphone: 450 622-5110

CLSC des Mille Îles

4731, boulevard Lévesque Est, Laval (Québec) H7M 1M9

Téléphone: 450 661-2572

CLSC du Marigot

250, boulevard Cartier Ouest, Laval (Québec) H7N 5S5

Téléphone: 450 668-1803

CLSC du Ruisseau-Papineau

800, boulevard Chomedey, tour B, bureau 200, Laval (Québec) H7V 3Y4

Téléphone: 450 682-2952

- Info-Santé**

Responsable: _____

Téléphone: 811

Autres numéros importants

Responsable: _____

Téléphone: _____

Responsable: _____

Téléphone: _____

Responsable: _____

Téléphone: _____

Responsable: _____

Téléphone: _____

ALLEZ AU-DEVANT DE L'IMPRÉVISIBLE

Conseils judicieux

- Faire la liste de vos biens, avec photos à l'appui. Remettre une copie de vos documents à un proche ou les conserver dans un coffret de sûreté;
- Faire des photocopies de vos cartes de crédit et d'identité et en remettre une copie à un proche;
- Faire la liste de vos médicaments, la glisser dans votre portefeuille et en remettre une copie à un proche;
- Préparer une trousse d'urgence à apporter avec vous en cas d'évacuation.

Tenir à jour une liste téléphonique de base que vous pouvez glisser dans votre portefeuille.

- Compagnie d'assurance**
Agent: _____
Téléphone: _____
- Banque ou caisse**
Nom: _____
Téléphone: _____
- École**
Directeur: _____
Téléphone: _____
- Employeurs**
Nom: _____
Téléphone: _____
Nom: _____
Téléphone: _____
- Famille, amis ou voisins**
Nom: _____
Téléphone: _____
Nom: _____
Téléphone: _____
Nom: _____
Téléphone: _____
- Pharmacie**
Pharmacien: _____
Téléphone: _____

VOUS ÊTES DE NOUVEAU À LA MAISON?

Voici quelques conseils à suivre...

Avertisseur de fumée

L'avertisseur de fumée est l'appareil de détection d'incendie le moins coûteux et le plus facile à installer et à entretenir. Cet outil est d'une importance capitale puisqu'il peut sauver des vies en alertant les occupants d'une résidence de la présence de fumée au début d'un incendie. L'absence d'un avertisseur de fumée fonctionnel dans un logement peut être fatale pour bon nombre de gens touchés par un incendie.

Ne soyez pas la prochaine victime: dotez votre logement d'avertisseurs de fumée en état de fonctionner et n'oubliez pas d'en changer la pile aux changements d'heure!

Avertisseur de monoxyde de carbone

Le monoxyde de carbone (CO) est un gaz inodore et incolore. Parce qu'on ne peut le voir, le sentir ni le goûter, le CO peut avoir un effet sur vous ou sur les membres de votre famille avant même que vous n'ayez détecté sa présence. Même une faible exposition au monoxyde de carbone peut causer des problèmes de santé graves. Le CO est aussi dangereux parce qu'il s'accumule rapidement dans le sang, réduisant la capacité de ce dernier à transporter l'oxygène dans l'organisme (Santé Canada, Directives d'exposition concernant la qualité de l'air des résidences, 1989.). Source: www.cmhc-schl.gc.ca

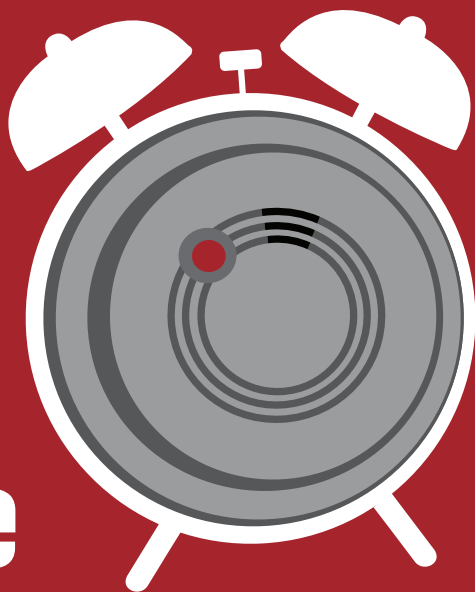
Plan d'évacuation

Il faut déterminer deux sorties de secours et un point de rassemblement à l'extérieur. Avoir un plan d'évacuation et en faire l'exercice deux fois par année augmente vos chances de sortir sain et sauf de votre logement en cas d'incendie. En prévoyant un point de rassemblement à l'extérieur, vous vous assurez que tous les occupants auront évacué et seront en sécurité.

Composez le 450 662-4450 pour obtenir de plus amples renseignements sur la prévention des incendies ou visitez la section « Sécurité incendie » sur le portail de la Ville de Laval :

www.ville.laval.qc.ca (onglet « Sécurité publique »).

**Soyez
pile
à l'heure**



**VÉRIFIEZ vos
AVERTISSEURS**

